

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KEPUASAN KERJA,  
DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PADA KOPERASI KARYAWAN PT. TELKOM SIPORENNU MAKASSAR**

**Sukmawati**

Sukma.univ45@gmail.com

Universitas 45 Makassar

**Nurjaya Gani**

Nurjaya.gani@gmail.com

STIE Tri Dharma Nusantara Makassar

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada koperasi karyawan PT. Telkom Siporennu Makassar. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh, yaitu mengambil 35 responden dari 35 orang sebagai anggota populasi. Data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan statistik yaitu model analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen pada penelitian ini secara positif dan signifikan baik simultan maupun parsial mempengaruhi kinerja karyawan.

**Kata kunci:** Kecerdasan emosional, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan

***Abstract:** The objective of this research to examine the effect of emotional intelligence, job satisfaction, and the organizational commitment toward employees performance at Koperasi Telkom Siporennu Makassar. The research uses 35 respondent of 35 members of population. The data were analyzed by multiple regression. The results stated three independent variables there were positive and significantly influence toward employees performance, both simultaneously and partially.*

***Key words:** emotional intelligence, job satisfaction, organizational commitment, employees performance*

Dalam suatu organisasi sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting dan berpengaruh terhadap jalannya roda organisasi. Karyawan tidak lagi dianggap sebagai liability (kewajiban), melainkan sebagai aset perusahaan. Paradigma ini berlaku pula pada Koperasi PT Telkom Siporennu, Makassar. Maka muncullah pendekatan-pendekatan emosional terhadap karyawan yang biasa disebut *Emotional Quotien* (EQ) atau Kecerdasan Emosional.

Menurut Prati, et al. (2003) kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk membaca dan memahami orang lain, dan kemampuan menggunakan pengetahuan untuk mempengaruhi orang lain melalui pengaturan dan penggunaan emosi. Sedangkan Cooper & Sawaf (2002) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang

manusiawi. Atau dengan kata lain Goleman (2007) menyatakan emosi merupakan suatu kondisi mental yang melibatkan aspek biologis, psikologis, maupun kecenderungan untuk bertindak. Oleh karena itu, emosi akan berpengaruh terhadap pikiran dan tindakan seorang individu.

Terjadinya keterkaitan variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi dapat memberikan pengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan. Smith dan Waskely dalam As'ad (1998) menegaskan bahwa seseorang didorong untuk bekerja atau beraktivitas karena berharap bahwa hal tersebut akan membawa pada keadaan yang lebih baik dan memuaskan dari pada keadaan sebelumnya. Dengan demikian bekerja selain sebagai media untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia, juga merupakan suatu bentuk aktivitas untuk mendapatkan kepuasan diri.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) pada dasarnya merupakan pernyataan emosional yang positif atau menyenangkan sebagai dampak dari apresiasi karyawan terhadap pekerjaan dan pengalaman kerja tertentu (Locke dalam Luthans, 1995). Kepuasan kerja sangat penting artinya bagi organisasi, karena salah satu gejala kurang stabilnya organisasi adalah rendahnya kepuasan kerja (Davis dan Newstrom dalam Dharma, 1996). Setiap individu akan mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya, semakin banyak aspek pekerjaan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan dan sebaliknya (As'as 1998). Jika dikatakan kepuasan kerja merupakan sifat umum seseorang yang positif terhadap organisasinya, jelaslah bahwa setiap manajer perlu mengambil berbagai langkah agar semakin banyak bawahannya yang merasa puas bekerja pada organisasi yang bersangkutan (Siagian, 1998).

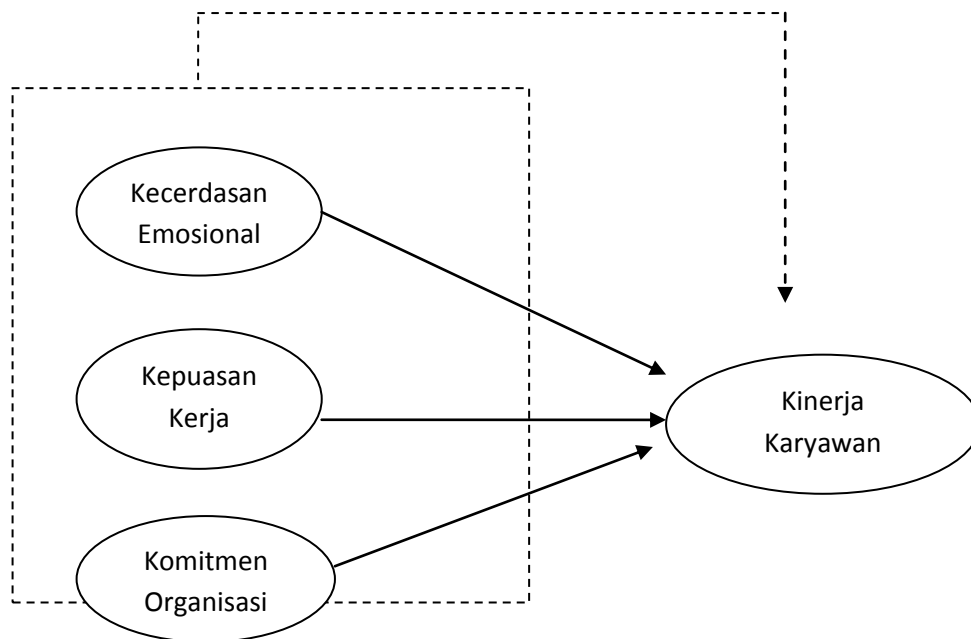
Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja juga telah dijelaskan dalam teori Gibson *et al* (2000) dalam teorinya menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja. Adapun penelitian yang mendukung konsep kepuasan kerja terhadap kinerja adalah Yousep (2000) menemukan hubungan antara kepuasan kerja karyawan dan kinerja adalah positif dan signifikan yang menunjukkan bahwa mereka yang komit pada organisasi lebih puas dengan pekerjaannya dan kinerja mereka lebih tinggi. Abu Bakar Mohyeldin Tahir (2006) dalam hasil penelitiannya menjelaskan bahwa kepuasan kerja dan berbagai sesinya memiliki dampak signifikan terhadap kinerja. Penelitian yang sama, Soemendu Biswa dan Arup Vasma (2007) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berhubungan positif signifikan terhadap kinerja.

Dalam teori yang dikemukakan oleh Allen dan Mayer (1997), Luthans (2006) menyatakan bahwa dengan komitmen organisasi yang tinggi dapat memperkuat atau meningkatkan kinerja karyawan. Komitmen organisasi mengacu pada tiga dimensi (Mayer and Allen, 1990). Pertama, pekerja dengan komitmen afektif yang kuat (*strong affective commitment*) akan terus melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya karena ingin berbuat lebih banyak bagi organisasi. Kedua, pekerja yang terlibat dalam organisasi karena didasarkan pada komitmen berkelanjutan (kesadaran akan biaya yang harus dikeluarkan jika ia keluar dari perusahaan) tetap bertahan dalam organisasi. Dan ketiga, pekerja dengan komitmen normatif yang tinggi (perasaan membela organisasi meskipun ada tekanan sosial) merasa perlu untuk tetap mempertahankan organisasi.

Adapun penelitian terdahulu yang mengkaji keterkaitan komitmen organisasi terhadap kinerja adalah Steven Pool and Brian Pool (2006) dengan hasil penelitiannya bahwa terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan kinerja. Yousep (2000) menghasilkan temuan tentang korelasi komitmen dengan kinerja, dimana karyawan yang memiliki komitmen pada organisasi akan memberikan dampak pada kinerja yang lebih baik.

Kondisi manajemen Kopkar PT. Telkom Siporennu menunjukkan kinerja yang baik. Tentunya supaya mampu berkompetisi dengan perusahaan lain, terutama perusahaan yang bergerak di bidang yang sama atau koperasi maka peran SDM menjadi sangat strategis untuk dimanage dengan lebih baik dan menjadi kekuatan untuk merespon peluang maupun tantangan yang ada. Koperasi akan menjadi lebih eksis jika terdapat kebutuhan kolektif untuk memperbaiki ekonomi secara mandiri. Setiap orang memiliki kebutuhan untuk memperbaiki ekonominya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan untuk itu, perlu ada kesadaran bagi setiap anggota koperasi untuk mengembangkan diri secara mandiri dimana koperasi difungsikan sebagai fasilitator. Dengan demikian didalam koperasi perlu dikembangkan kesadaran kolektif dan kemandirian.

**Gambar 1.**  
**Model Penelitian Empirik**



Ket : - - - - - = Pengaruh Simultan  
 \_\_\_\_\_ = Pengaruh Parsial

Sumber : Podsakoff (1994), Organ (1990), diolah Peneliti (2014)

### Kecerdasan Emosional Karyawan

Kecerdasan emosional merupakan salah satu aspek penting kepribadian seseorang, sebab kecerdasan emosional seseorang terhadap suatu objek atau peristiwa. Kecerdasan emosional sering diartikan sebagai kecenderungan seseorang untuk menyenangkan atau tidak menyenangkan sesuatu rangsangan atau objek yang dihadapinya atau dihadapkan kepadanya. Milton menyatakan bahwa “*self concept and behavior are regularities of an individual's feelings thoughts, and predisposition to act toward some aspect of his her envirolment*”. Kecerdasan emosional dan perilaku adalah keteraturan dari perasaan individu, pikiran, dan kecenderungan untuk bertindak terhadap beberapa aspek dari sekelilingnya.

Kecerdasan emosional dalam penelitian Golman (2007) adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam hal menyadari emosi yang sedang terjadi dalam diri, mengendalikan emosi yang ada, memotifasi diri dalam menghadapi emosi, memiliki empati terhadap orang lain dan kemampuan berhubungan dengan orang lain. Adapun indikator kecerdasan emosional yaitu :

- a. *Self Awareness*, adalah kemampuan untuk mengenal emosi atau sadar atas apa yang dirasakan.
- b. *Self Regulation*, adalah kemampuan mengelola emosi dan dorongan yang ada dalam dirinya.
- c. *Self Motivation*, adalah kemampuan bertahan dalam menghadapi kegagalan serta memiliki komitmen yang tinggi.
- d. Empati, adalah kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain.
- e. *Social Skill*, adalah kemampuan berinteraksi dengan orang lain dan menuntun emosi orang lain.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli, Jalaluddin Rahmad (1986) menyimpulkan tentang Kecerdasan Emosional sebagai kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi, atau nilai. Kecerdasan emosional bukan perilaku, melainkan merupakan kecenderungan berperilaku dengan cara tertentu terhadap objek sikap. Kecerdasan emosional mempunyai daya pendorong atau motivasi, Kecerdasan emosional bukan sekedar rekaman masa lalu, melainkan juga menentukan orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu. Kecerdasan emosional relatif lebih mantap dan mengandung unsur evaluatif, artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan. Kecerdasan emosional timbul dari pengalaman dan tidak dibawa dari lahir.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka dapat dirumuskan bahwa kecerdasan emosional mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya bersama-sama dengan orang lain berdasarkan uraian tersebut diatas maka hipotesa pertama dapat dirumuskan sebagai berikut :

**H1:** kecerdasan emosional akan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, makin baik kecerdasan emosional karyawan maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

## Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja di definisikan sebagai perasaan senang atau tidak senang (*favorable or unfavorable*) seseorang berkenaan dengan pekerjaannya (Davis dan Newstrom, 2002) atau sikap seseorang secara umum terhadap pekerjaannya (Robbins, 2006). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja merupakan variabel sikap (*attitude*), yang berkaitan dengan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Oleh karena menggambarkan perasaan, maka mengacu komponen sikap, kepuasan kerja merupakan komponen afeksi. Sikap atau afeksi tersebut terbentuk sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman aspek-aspek pekerjaannya.

Robbins (2006) mengatakan bahwa kepuasan kerja merujuk pada sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi biasanya memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, sementara seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya memiliki sikap yang negatif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dengan imbalan yang disediakan oleh pekerjaan. Mathias dan Jackson (2006) mengemukakan kepuasan kerja merupakan pernyataan emosional yang positif yang merupakan hasil evaluasi dari pengalaman kerja.

Kepuasan kerja karyawan merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Pengukuran kepuasan kerja karyawan dengan mengidentifikasi lima dimensi karakteristik pekerjaan yang paling penting dimana karyawan memiliki respon afektif. Kelima dimensi tersebut adalah (Luthans, 2006):

- a. Pekerjaan itu sendiri adalah terkait dengan karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan yang dijalankan itu menyenangkan dan memuaskan serta memberikan tantangan kepada karyawan.
- b. Pendapatan atau gaji adalah sejumlah upah yang diterima dimana hal ini dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibanding dengan orang lain dalam organisasi. Gaji merupakan imbalan tetap yang dibayarkan berupa uang secara berkala atau dengan periode yang tetap, misalnya sebulan.
- c. Kesempatan promosi adalah proses perubahan dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain dalam hirarki wewenang dan tanggung jawab yang lebih tinggi dari pada wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan pada waktu sebelumnya, dengan kata lain diberikan kesempatan untuk maju dalam organisasi tersebut.
- d. Pengawasan adalah hubungan antara setiap karyawan dengan atasan langsung.
- e. Rekan kerja adalah teman kerja dalam organisasi dan interaksinya yang bersifat kerjasama dalam pekerjaan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H2:** kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Jika kepuasan kerja meningkat maka kinerja karyawan akan meningkat.

### Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah lingkungan manusia di mana para karyawan organisasi melakukan pekerjaan mereka. Komitmen organisasi dalam suatu organisasi pada dasarnya terbentuk karena proses menyatunya tiga unsur, yaitu karyawan, manajemen, dan penjabaran kegiatan organisasi.

Komitmen organisasi dalam organisasi merupakan sifat-sifat atau ciri-ciri yang dirasakan dalam lingkungan kerja dan timbul karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar maupun tidak sadar dan dianggap mempengaruhi kelancaran aktivitas organisasi. Apabila komitmen yang ada bermanfaat bagi para karyawan maka dapat diharapkan tingkat perilaku ke arah tujuan semakin tinggi dan itu berarti efektivitas organisasi dapat tercapai. Sebaliknya bila komitmen yang ada bertentangan dengan tujuan, kebutuhan, dan motivasi karyawan maka dapat mengganggu kinerja dan prestasi serta kepuasan karyawan sehingga dapat mengurangi optimalisasi dalam pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Allen dan Mayer (Luthans, 2006), komitmen organisasi dibagi dalam tiga komponen, yaitu :

a. *Affective Commitment* (Komitmen Afektif)

adalah keterikatan emosional karyawan, identifikasi dan keterlibatan dalam organisasi. Komitmen ini merupakan dimensi dari komitmen organisasi yang lebih menekankan pada emosional individu. Pada dimensi ini, anggota organisasi lebih dipengaruhi oleh dorongan afektifnya dari pada kognitifnya.

b. *Continuance Commitmen* (Komitmen Berkelanjutan)

Adalah komitmen yang berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Pada komitmen berkelanjutan menunjukkan komitmen anggota organisasi yang lebih disebabkan oleh pendapatan yang diperolehnya.

c. *Normative Commitment* (Komitmen Normatif)

Adalah perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi. Selain itu dapat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang terikat secara psikologis pada organisasi yang mempekerjakannya melalui pendalaman tujuan organisasi, nilai-nilai, dan misinya. Bentuk komitmen ini berbeda dari komitmen afektif karena merefleksikan perasaan tugas, kewajiban, dan panggilan untuk bekerja pada organisasi, namun tidak menjadikannya sebagai keterikatan emosional. Bentuk ini juga berbeda dari komitmen berkelanjutan, karena tidak secara cepat terpengaruh pada berubah-ubahnya perhitungan seseorang atas bujukan organisasi lain ataupun sunk cost.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3** : komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Jika komitmen organisasi meningkat maka kinerja karyawan akan meningkat.

### Kinerja Karyawan

Ada beberapa pendapatan yang dikemukakan oleh ilmuan mengenai kinerja atau prestasi. Kinerja berasal dari kata *Performance* atau prestasi kerja, sebagaimana

pendapat yang dikemukakan oleh Gibson, Ivan Cevich, and Donnelly (1994) menyatakan bahwa Performance atau prestasi kerja atau kinerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku. Mangkunegara (2005 :9) menyatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah sebagai hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya yang diberikan kepadanya dalam satu kurun waktu yang ditetapkan.

Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja adalah gambaran tentang tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi.

Berdasarkan dukungan teoritis dan hasil uji empiris dengan dukungan hasil-hasil temuan peneliti terdahulu maka dapat dinyatakan bahwa:

**H4** : Kecerdasan Emotional, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi secara simultan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan.

## METODE

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yakni suatu pendekatan penelitian yang dilakukan dengan cara pengolahan dan penyajian data dengan menggunakan metode statistika. Penelitian ini berupaya menjelaskan hubungan kausal antara variabel dan pengaruh-pengaruhnya melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2010). Penelitian survey mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Kopkar PT. Telkom Makassar yang berjumlah 35 orang. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh, yaitu mengambil semua populasi sebagai sampel penelitian sebanyak 35 orang.

Teknik pengumpulan data, sebagaimana yang dikemukakan oleh (Arikunto, 2008). Dalam upaya mengumpulkan data atas variabel-variabel yang diteliti, maka digunakan teknik, dokumentasi, kuesioner, dan wawancara (Arikunto, 2008).

Data penelitian yang dikumpulkan menggunakan kuesioner disusun menurut model skala Likert dirumuskan dengan lima pilihan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Kelima pilihan tersebut diberi bobot 5, 4, 3, 2, 1 untuk pernyataan positif, dan bobot 1, 2, 3, 4, 5 untuk pernyataan negatif.

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang diajukan, maka data yang dikumpulkan tentang kecerdasan emosional, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar diolah dan dianalisis dengan teknik analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif untuk menentukan tabel distribusi frekuensi dan persentase.

Analisis statistik inferensial dengan menggunakan rumus *multiple regression* sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y	= Kinerja Karyawan
a	= konstanta
X <sub>1</sub>	= Kecerdasan Emosional
X <sub>2</sub>	= Kepuasan Kerja
X <sub>3</sub>	= Komitmen Organisasi
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub>	= koefisien regresi
e	= galat (kekeliruan)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini akan disajikan dan diuraikan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil jawaban responden melalui proses pengolahan data. Hasil pengolahan data akan digunakan sebagai dasar untuk menjawab hipotesis penelitian yang diajukan.

### Uji Validitas

Validitas menunjukkan tingkat kemampuan instrumen penelitian, mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan diperoleh koefisien korelasi positif dan minimal dari 0,30 sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dalam penelitian ini valid, atau dapat mengukur apa yang semestinya diukur. Dengan demikian dapat digunakan sebagai instrumen dalam mengukur variabel yang telah ditetapkan.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah mengukur keandalan suatu instrumen, pada penelitian ini digunakan *Alpha Cronbach* menyatakan bahwa nilai suatu instrumen dikatakan reliabel bila nilai *Alpha Cronbach* > 0,60. Berikut hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian.

**Tabel 1.**  
**Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X1)	0,798	Reliabel
Kepuasan Kerja (X2)	0,808	Reliabel
Komitmen Organisasi (X3)	0,784	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,796	Reliabel

Sumber : Olahan Data Primer 2014

Dari tabel di atas, didapatkan koefisien Alpha Cronbach pada masing-masing variabel lebih dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian sudah terpenuhi.



### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui sumbangan pengaruh variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu. Hasil uji koefisien determinasi disajikan seperti tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 <sup>a</sup>	.667	.635	3.0364

Sumber : Olahan Data Primer 2014

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 2 di atas, diketahui nilai koefisien korelasi ganda ( $R$ ) sebesar 0,817. Hal ini menunjukkan terjadi hubungan yang sangat kuat antara variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan Kopkar PT Telkom Siporennu.

### Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh secara simultan atau bersama-sama kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu. Hasil uji F disajikan seperti pada tabel 3 berikut.

**Tabel 3.**  
**Hasil Analisis Uji F**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	572.063	3	190.688	20.682	.000 <sup>a</sup>
	Residual	285.823	31	9.220		
	Total	857.886	34			

Sumber : Olahan Data Primer 2014

Hasil uji F seperti dijelaskan pada tabel 3 di atas menghasilkan nilai p-value. Sebesar 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 atau nilai F hitung sebesar 20,682 lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 2,9113. Sehingga disimpulkan bahwa secara simultan dapat dibuktikan bahwa Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Dengan demikian mendukung Hipotesis 4.

### Analisis Regresi

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji regresi berganda, bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu yang dinyatakan persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Hasil uji regresi linear berganda dengan program SPSS versi 17 diperoleh hasil seperti tabel 4 berikut ini

**Tabel 4.**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.140	5.494		3.120	.004
Kecerdasan-Emosional (X1)	.226	.099	.327	2.292	.029
Kepuasan_Kerja (X2)	.241	.119	.326	2.037	.050
Komitmen_Organisasi (X3)	.307	.147	.291	2.095	.044

Sumber : Olahan Data Primer 2014

Berdasarkan hasil analisa regresi (tabel 4) diperoleh nilai konstanta ( $a$ ) = 17,140. Nilai koefisien regresi kecerdasan emosional ( $b_1$ ) = 0,226. Nilai koefisien regresi kepuasan kerja ( $b_2$ ) = 0,241. Nilai koefisien komitmen organisasi ( $b_3$ ) = 0,307.

Berdasarkan hasil tersebut dapat dituliskan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 17,140 + 0,226X_1 + 0,241X_2 + 0,307X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Nilai konstanta sebesar 17,140 bermakna bahwa, apabila kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi sama dengan 0, maka kinerja karyawan memiliki skor 17,140. Diketahui pula bahwa koefisien regresi masing-masing variabel adalah bernilai positif, yaitu 0,226, 0,241 dan 0,307. Hal ini menggambarkan adanya pengaruh yang berbanding lurus antara Kecerdasan Emosional, kepuasan kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.

Koefisien regresi variabel kecerdasan emosional  $b_1 = 0,226$  mempunyai makna bahwa setiap penambahan satu satuan variabel kecerdasan emosional, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 22,6 %, dengan asumsi variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi dianggap konstan.

Koefisien regresi variabel kepuasan kerja  $b_2 = 0,241$  mempunyai makna bahwa setiap penambahan satu satuan variabel kepuasan kerja, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 24,1 %, dengan asumsi variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi dianggap konstan.

Koefisien regresi variabel komitmen organisasi  $b_3 = 0,307$  artinya bahwa setiap penambahan satu satuan variabel komitmen organisasi maka akan meningkatkan kinerja sebesar 30,7 %, dengan asumsi variabel kecerdasan emosional dan kepuasan kerja dianggap konstan.

Dalam penelitian ini terdapat empat hipotesis yang diuji secara Empirik yaitu sebagai berikut:

**Terdapat Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar.**

Berdasarkan hasil analisis uji t pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar, menghasilkan t hitung dengan nilai p-value 0,029 yang lebih kecil dari signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 atau nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,292 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,6896. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar. Berdasarkan nilai koefisien regresi (0,226), mengindikasikan pengaruhnya positif. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional, akan semakin tinggi pula kinerja karyawan. Sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional, akan semakin rendah pula kinerja karyawan.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Thomas Sy, Sussana Tram dan Linda O'Hara (2006), yang menemukan bahwa kecerdasan emosional para karyawan berhubungan positif dengan kepuasan kerja dan kinerja. Demikian pula penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Deeter, Schelz, Sokja (2003) yang menemukan bahwa aspek kecerdasan emosional membantu para salesmen untuk menjalankan tugasnya dengan lebih baik dan akhirnya berpengaruh terhadap kesuksesan dalam penjualan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan maka akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

**Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar.**

Berdasarkan hasil uji t pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, menghasilkan t hitung dengan nilai p-value sebesar 0,050 yang sama dengan signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 atau nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,037 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,6896. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar. Berdasarkan nilai koefisien regresi (0,241), mengindikasikan pengaruhnya positif. Artinya semakin tinggi kepuasan kerja, akan semakin tinggi pula kinerja karyawan. Sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja, akan semakin rendah pula kinerja karyawan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Robbins (2006) yang mengatakan bahwa kepuasan kerja merujuk pada sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi biasanya memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, sementara seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya memiliki sikap yang negatif terhadap pekerjaannya.

**Terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar.**

Berdasarkan hasil uji t pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar, menghasilkan t hitung dengan nilai p-value (sebesar 0,044 yang lebih kecil dari signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 atau nilai  $t_{hitung}$

sebesar 2,095 lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  1,6896. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan nilai koefisien regresi (0,307), mengindikasikan pengaruhnya positif. Artinya semakin tinggi komitmen organisasi, akan semakin tinggi pula kinerja karyawan. Sebaliknya semakin rendah komitmen organisasi, akan semakin rendah pula kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2011), hasil penelitian menunjukkan variabel komitmen organisasional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru STS di Surabaya.

Pendapat Allen dan Mayer (dalam Luthans, 2006) diinterpretasikan bahwa keputusan seseorang tetap bertahan di organisasi memiliki motivasi yang berbeda-beda. Seseorang dengan komitmen fektif yang kuat, bertahan di organisasi karena memang menyukai organisasi itu. Sedangkan seseorang dengan komitmen berkelanjutan yang kuat, bertahan di organisasi karena alasan kebutuhan hidup sebagai dorongan utama. Adapun seseorang dengan komitmen normatif yang kuat, tetap bertahan di organisasi karena alasan moralitas. Namun demikian apapun sumber komitmen, secara substantial adalah sama yaitu penerimaan individu terhadap tujuan-tujuan dan nilai-nilai organisasi, kesediaan individu berupaya untuk mencapai tujuan organisasi, keinginan tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi.

### **Terdapat pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar.**

Berdasarkan hasil Uji F, menjelaskan pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan menghasilkan nilai p-value 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 atau nilai F hitung sebesar 20,682 lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 2,9113, sehingga disimpulkan bahwa secara simultan kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi signifikan secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan kopkar PT. Telkom Siporennu.

Sementara koefisien determinasi menghasilkan *Adjusted R Square* sebesar 0,635 artinya sumbangan pengaruh variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan kopkar PT. Telkom Siporennu adalah sebesar 63,5 % atau nilai varians sebesar 63,5 % menyatakan bahwa kontribusi dari variabel –variabel independen dapat menjelaskan perubahan atau variasi sebesar 63,5 % terhadap kinerja karyawan, sedangkan sisanya 36,5 % dipengaruhi faktor-faktor lainnya.

### **SIMPULAN**

Secara parsial terdapat pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar. Hal ini bermakna bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan maka semakin tinggi pula kinerjanya, maka hipotesa pertama diterima.

Secara parsial terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar. Hal ini bermakna bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi pula kinerjanya, maka hipotesa kedua diterima.

Secara parsial terdapat pengaruh positif komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar. Hal ini bermakna bahwa semakin tinggi komitmen organisasi karyawan maka semakin tinggi pula kinerjanya, maka hipotesis ketiga diterima.

Secara simultan terdapat pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar.. Hal ini berarti apabila kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi ditingkatkan secara bersama-sama maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Sementara variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah komitmen organisasi, dengan nilai koefisien regresi paling tinggi.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Abu Bakar Mohyeldin. 2006. *Links Between justice satisfaction and performance in the workshop a survey in the Arabic context*,
- Ahyari. 1996. Manajemen produksi perencanaan system produksi. Yogyakarta: BPFE.
- Allen, T.D. Bernard S., rush, M.C dan Russel, J.E. A. 2000. *Rating of organizational citizenship behavior, does the source make prifrentce, human resource management review*. 10 (1): 97-114.
- Arikunto, Suharsimi 2006. Prosedur Penelitian, Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2008. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Bina Aksara.
- As'ad, Mohammad, 1998, *Psikologi industry*. Edisi keempat, Cetakan kedua, Yogyakarta: Liberty.
- Cardoso Gomes, Faustino. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi pertama, cetakan keempat. Jakarta: Andi Offset.
- Cooper, R. K. & Sawaf, A. 2002. Kecerdasan Emosional Dalam Kepemimpinana dan Organisasi. Jakarta: PT. Gramedia.
- Dharma. 1996. *Manajemen Prestasi Kerja*. Jakarta: Rajawali.
- Ebel, Robert L. 2012. *Essentials Of Educational Measurement*. Third Edition. Prentice – Hall Inc, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Ghozali, Imam, 2001. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson Ivancevich, and Donnely. 1994. *Organization* Terjemahan Djarkasih, Jakarta.

- Gibson, L. James, M. John Ivancevich, and H. James Donnelly, (1997), *Organisasi, perilaku struktur proses*, Jilid 1, edisi kelima, terjemahan, Jakarta: Erlangga.
- Goleman, D. 2003. *Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Goleman, D. 2007. *Emotional Intelligence: Mengapa emotional intelligence lebih penting dari pada Intellectual Quotion*. Alih Bahasa: Alex Tri K. Widodo. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Cetakan kesepuluh. Jakarta: Bumi Aksara.
- James S. Boles, Barry J. Babin, Thomas G. Brashear and Charles Brooks, 2001. *An examination relationship between retail work environment sales person selling orientation and job performance*.
- Lam, K. Simon and John Schubroeck, 2001. *Study of managerial job satisfaction in Hongkong, chinese restaurants, academy of management journal*, 45, no 2. Pp: 221-234.
- Luthans, F., 2006. *Perilaku Organisasi*, Alih Bahasa: Vivin Andika Y., Shekar P., Arie P., dan Winong R. Yogyakarta: ANDI.
- Luthans, Fred. 2006. *Organizational behavior, nine edition*, Irwin McGraw Hill, New York
- Luthans, Fred. 1995. *Organizational Behavior*. Singapore: McGraw Hill Books
- Maryanto. 2009. "Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Semangat Kerja Anggota Badan Perwakilan Desa (BPD) di Kecamatan Ngadirojo Kabupaten Wonogiri". Jurnal.
- Prabu Mangkunegara, A. Anwar. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: PT. Refika Aditama, Cet. Ke-10.
- Prati, L.M., Douglas, C., Ferris, R.G., Ammeter, P.A., Buckley, R.M. 2003. Emotional Intelligence comes. *The International Journal Of Organization analysis*. Vol 11. No.1. pp 21-41.
- Rahmad, Jalaluddin. 1986. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi, Edisi kesepuluh*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Siagian, P. Sondang. 1998. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* Jakarta: Gunung Agung.
- Steven Pool and Brian Pool & Richard E. and Sandra J. Dautch, 2006. *A management development model measuring organizational commitment and its impact on job satisfaction among executives in a learning organization*. College of business and economics, Ashland university, Ashland Ohio, USA.

- Sugiyono. 2006. Statistik untuk Penelitian. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV. Alfabeta.
- Wahyuni, 2011. Pengaruh Komitmen Organisasional dan Motivasi terhadap Kinerja Guru STS Di Surabaya. Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis, Vol.2.
- Widodo. 2011. “Pengaruh Lingkungan Kerja pada Hubungan antara Kompensasi dan Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Salatiga Widodo”. Jurnal.
- Yousef, A. Darwish. 2000. *Organizational commitment: A mediator of the relationship of leadership behavior with job satisfaction and performance in a non-western country*. Environment international journal of manpower. 19 (3) : 184-194.